

令和4年度 窓口サービスアンケート報告書

---

令和5年5月

小平市市民部市民課市民サービス担当

## 1 実施概要

### (1) 目的

窓口における接遇や待ち時間などに対する利用者の評価を調査し、主に窓口業務委託の実施に伴う効果を検証することを目的とします。

### (2) 実施方法

令和4度は窓口業務委託の実施に伴う効果を検証するため、また「窓口集中型」で実施した前回の令和3年度実施結果との比較がしやすいことを考慮し、「窓口集中型」で実施しました。

「窓口集中型」は、2週間程度の短期間で窓口利用者に可能な限り回答してもらう方法で、アンケートの回収率が比較的高く、窓口サービス改善の取組に係る施策の実施前後の状況把握に適しています。

### (3) アンケート対象窓口

アンケート実施対象窓口は、窓口業務委託を実施している市民課及び保険年金課の2課としました。

### (4) 実施期間

令和5年1月24日（火）～2月4日（土）

### (5) アンケート回収結果

設置場所	今回回収数	前回回収数
本庁舎	301	243

(6) アンケート用紙

### 小平市 窓口来庁者アンケートのお願い

このアンケートは、皆さまへの窓口サービス向上のための参考とさせていただきますものであり、本アンケートの目的以外には使用いたしません。お手数をおかけしますが、ご協力をお願いいたします。

問1 本日利用された窓口とご用件及びご来庁頻度についてご記入、ご選択ください

窓口	市民課 ・ 保険年金課 ・ その他( ) 課)
ご用件・お手続き	証明書 ・ 転入(市外から) ・ 転出(市外へ) ・ マイナンバー ・ 戸籍届出 健康保険 ・ 年金 ・ 後期高齢者医療制度 ・ その他( )
ご来庁頻度	週2回以上 ・ 月に3~5回 ・ 月1、2回 ・ 年に数回 ・ 年1回未満

問2 窓口で受け付けてから用件が済むまでのくらくらわかりましたか (1つだけ○をつけてください)

1 10分未満 2 10分台 3 20分台 4 30分台 5 60分未満 6 60分以上

問3 窓口で受け付けてから用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか (1つだけ○をつけてください)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問4 目的の窓口に行くまでの案内や掲示物はわかりやすかったですか (1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい 2 ややわかりやすい 3 ややわかりにくい 4 わかりにくい

問5 申請書記入、手続き方法のご案内や見本等の掲示物はわかりやすかったですか (1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい 2 ややわかりやすい 3 ややわかりにくい 4 わかりにくい

問6 待合のスペースはいかがでしたか (1つだけ○をつけてください)

1 満足した 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

問7 窓口での職員の言葉づかいはいかがでしたか (1つだけ○をつけてください)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問8 窓口での職員の態度はいかがでしたか (1つだけ○をつけてください)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問9 窓口での職員の説明はわかりやすかったですか (1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい 2 ややわかりやすい 3 ややわかりにくい 4 わかりにくい

問10 全体として、小平市の窓口に対する満足感はいかがでしたか (1つだけ○をつけてください)

1 満足した 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

問11 その他、ご意見・ご要望などお気づきの点などありましたら自由にご記入ください

(ご意見・ご要望)

裏面に続きます

問 12 小平市では令和4年2月からマイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付が始まりました。証明書のコンビニ交付を利用したことはありますか（1つだけ○をつけてください）

1 利用したことがある 2 利用したことがない 3 コンビニ交付を知らなかった

問 13 問 12 の質問で「2 利用したことがない」及び「3 コンビニ交付を知らなかった」と回答された方のみお答えください（1つだけ○をつけてください）

1 今後、機会があれば利用したい 2 機械の操作が難しそうなので利用する予定はない  
3 マイナンバーカードを持っていない 4 その他（ ）

問 14 ホームページ内にある WEB 総合案内 (FAQ システム) を利用したことはありますか（1つだけ○をつけてください）

1 利用したことがある 2 知っているが利用したことはない 3 知らないが機会があれば利用したい  
4 知らない、関心もない

問 15 小平市から市民の方へのお知らせをする際、あなたへの最も効果的な方法を教えてください（1つだけ○をつけてください）

1 市ホームページへの掲載 2 市報への掲載 3 SNS(ツイッター、フェイスブック)  
4 メールマガジン 5 その他（ ）

問 16 市の業務のうち、充実してほしいと思うものについて教えてください（複数回答可）

1 オンラインでの手続き、申請等 2 郵送での手続き、申請等  
3 事前予約制による手続き、申請等 4 オンラインでの相談 5 特になし  
6 その他（ ）

問 17 あなたの性別について、教えてください（1つだけ○をつけてください）

1 男性 2 女性 3（ ）

問 18 あなたの年齢について、教えてください（1つだけ○をつけてください）

1 10代 2 20代 3 30代 4 40代 5 50代 6 60代 7 70代以上

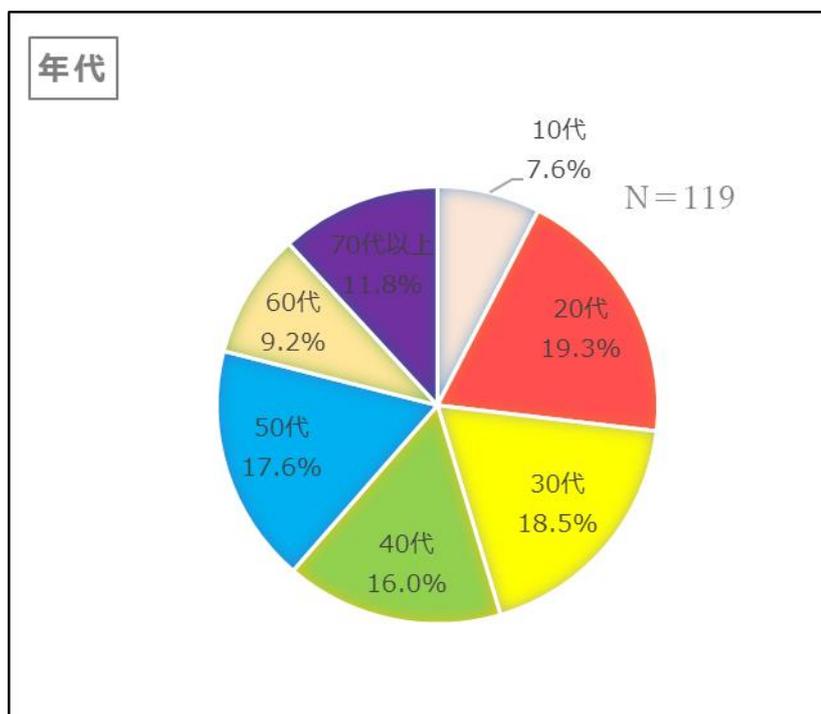
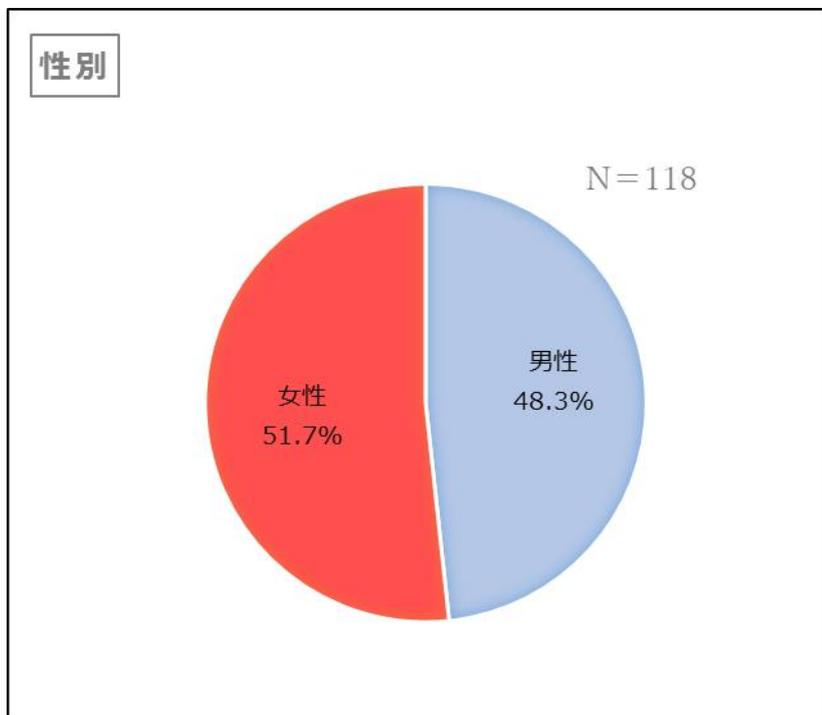
ご協力ありがとうございました。  
アンケートは回収箱または窓口担当者等にお渡しください。



## 2 集計結果及び分析

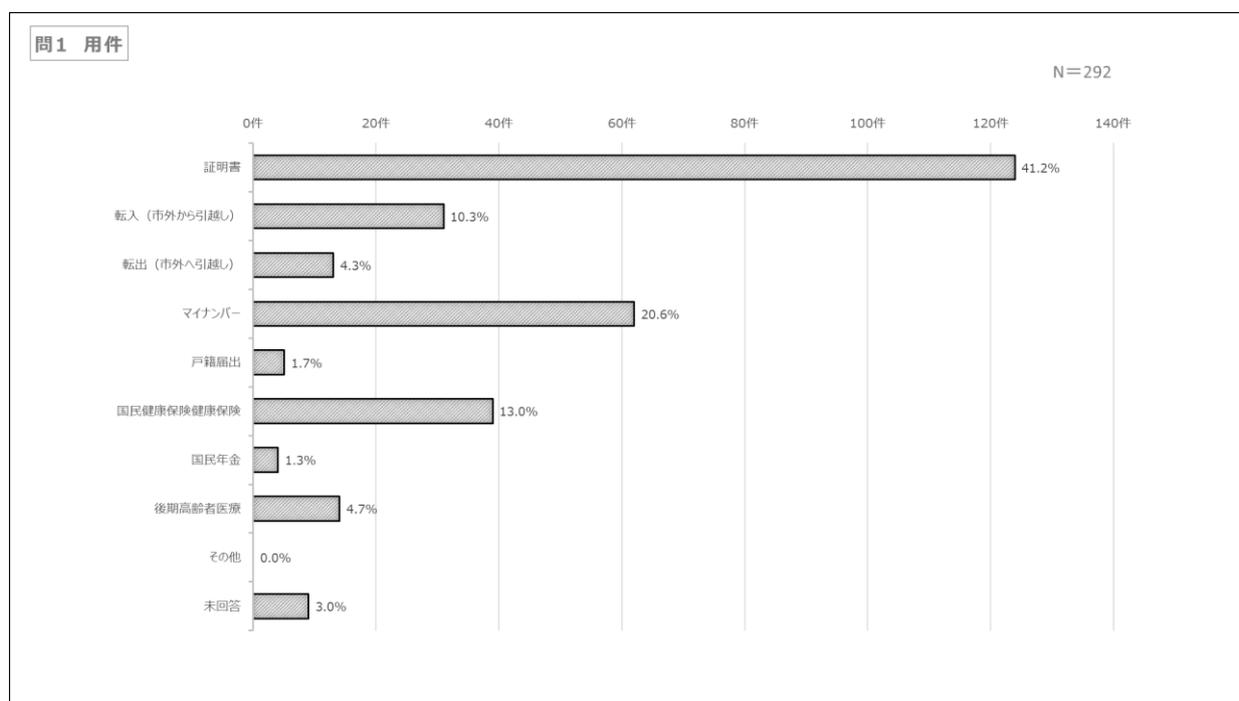
回答者の属性以外、合計値において未記入を除いて集計しています。  
端数処理のため、構成比が100%にならない場合があります。

### (1) 回答者の属性

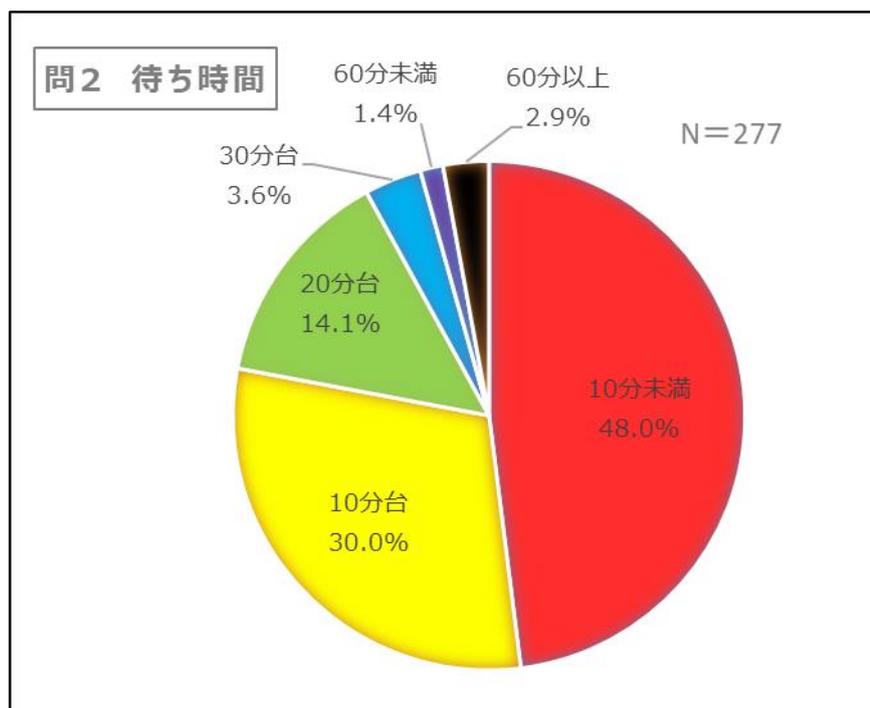


## (2) 用件

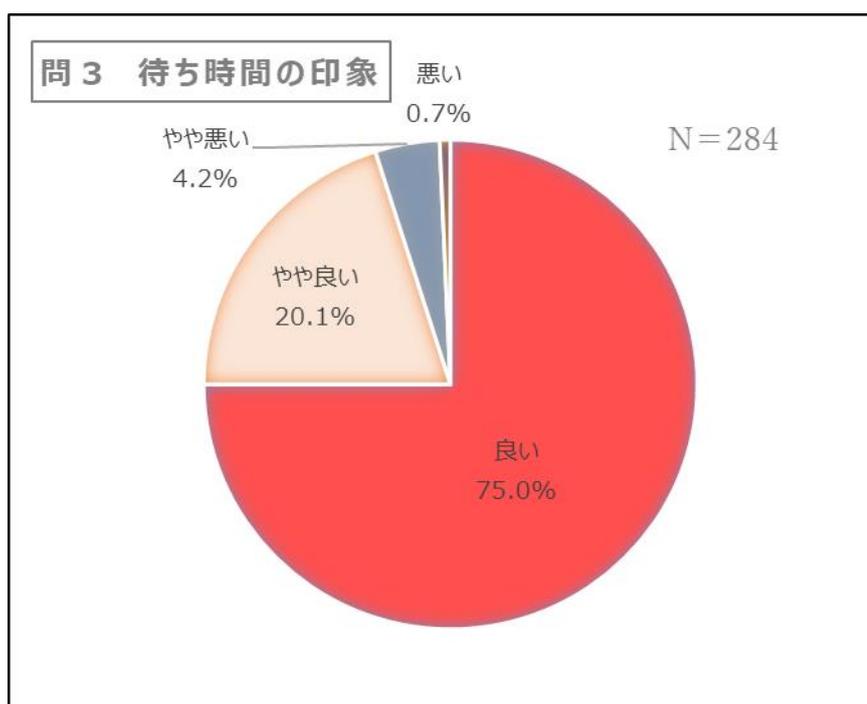
最も多いのが「証明書」の 41.2%であり、以下「マイナンバー」20.6%、「国民健康保険」13.0%、「転入」10.3%と続いています。



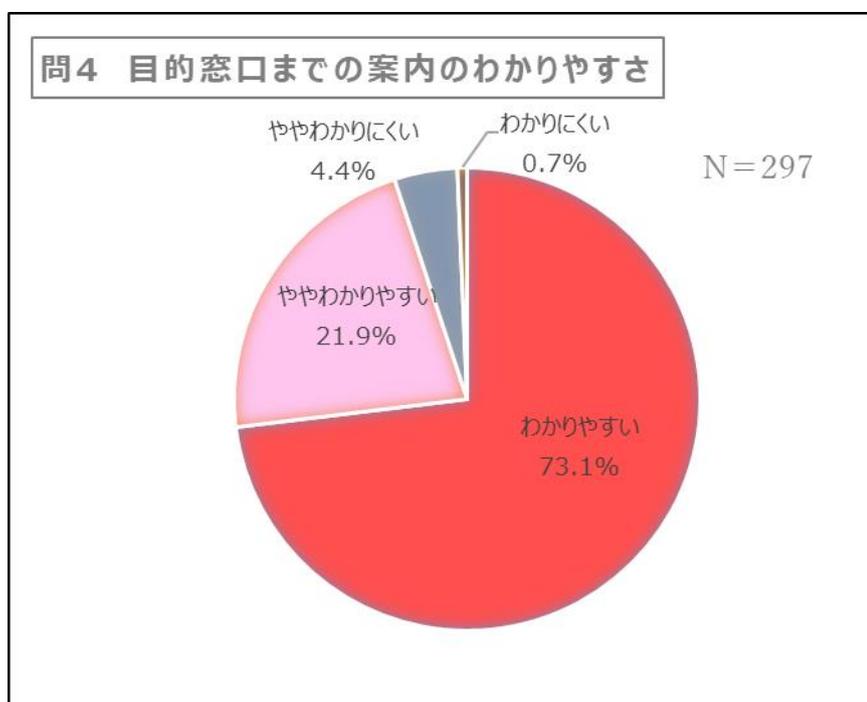
## (3) 待ち時間



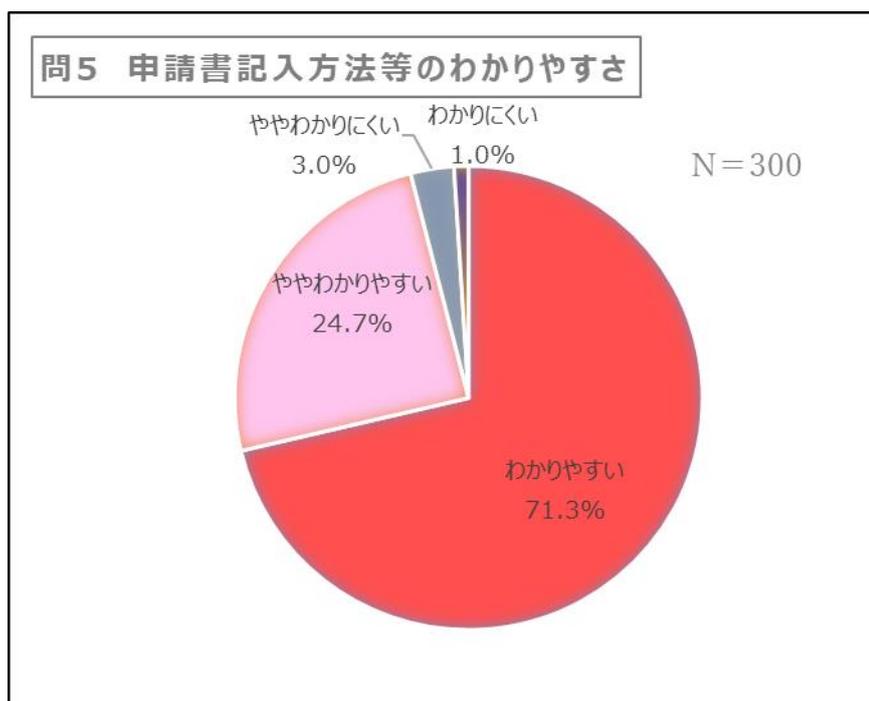
(4) 待ち時間の印象



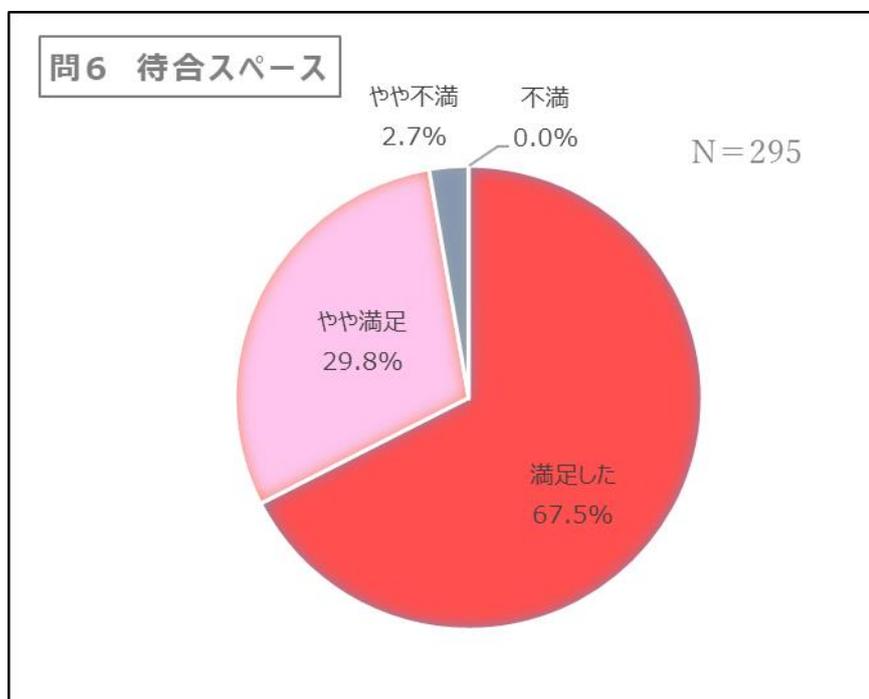
(5) 目的窓口までの案内のわかりやすさ



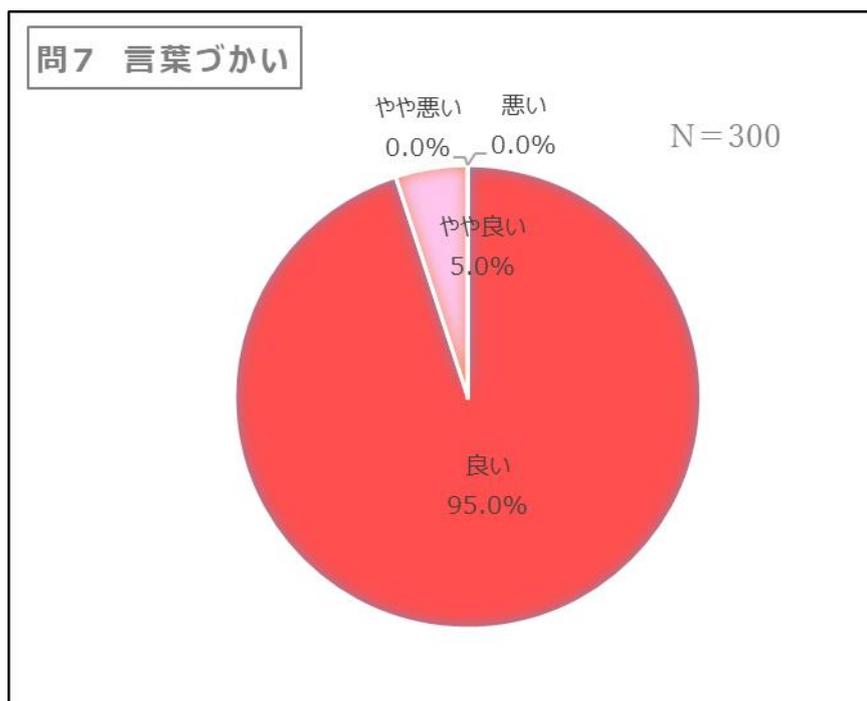
(6) 申請書記入方法等のわかりやすさ



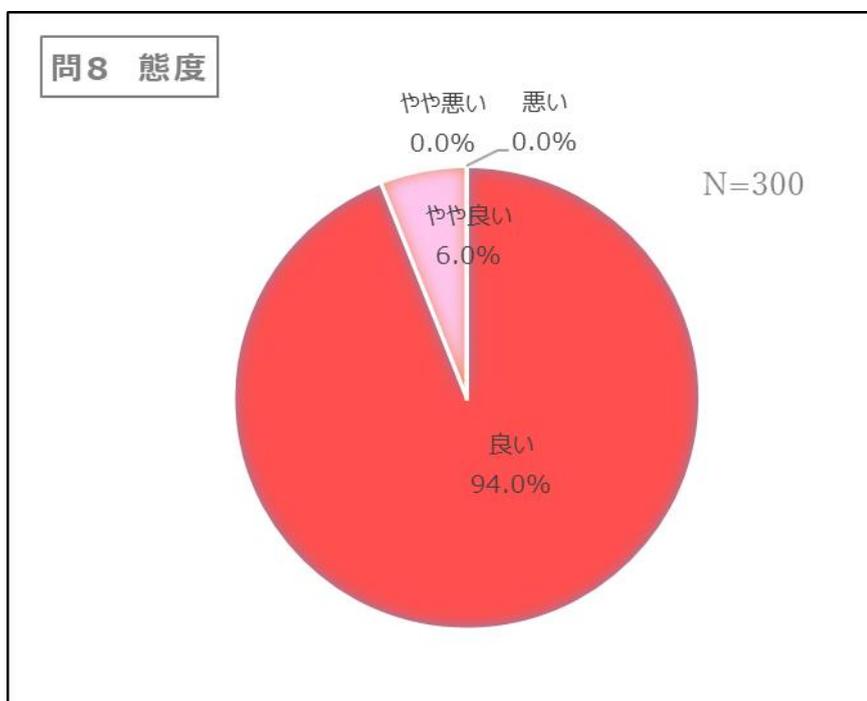
(7) 待合スペースの環境



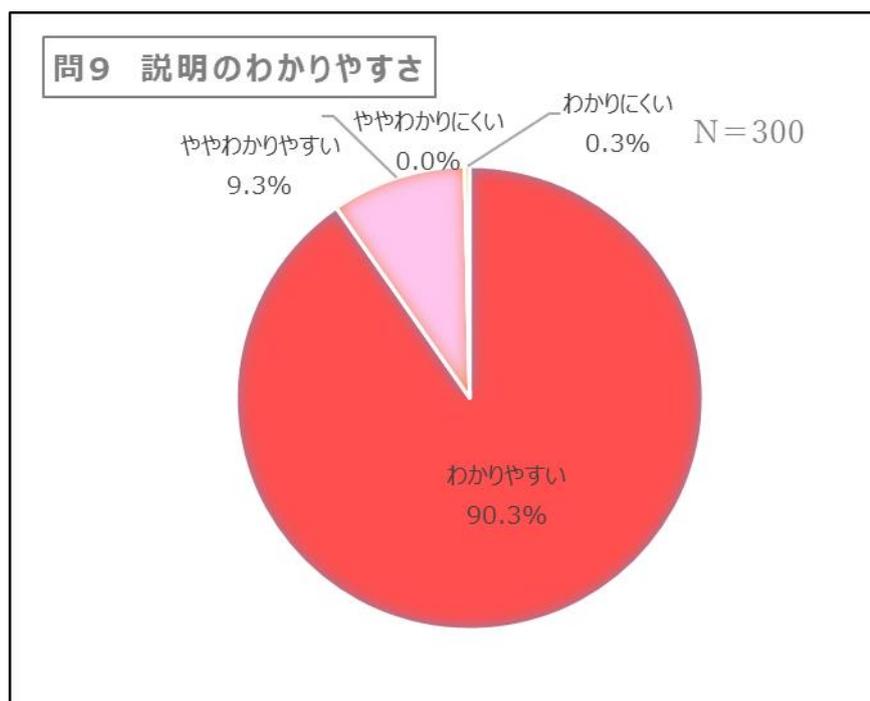
(8) 言葉づかい



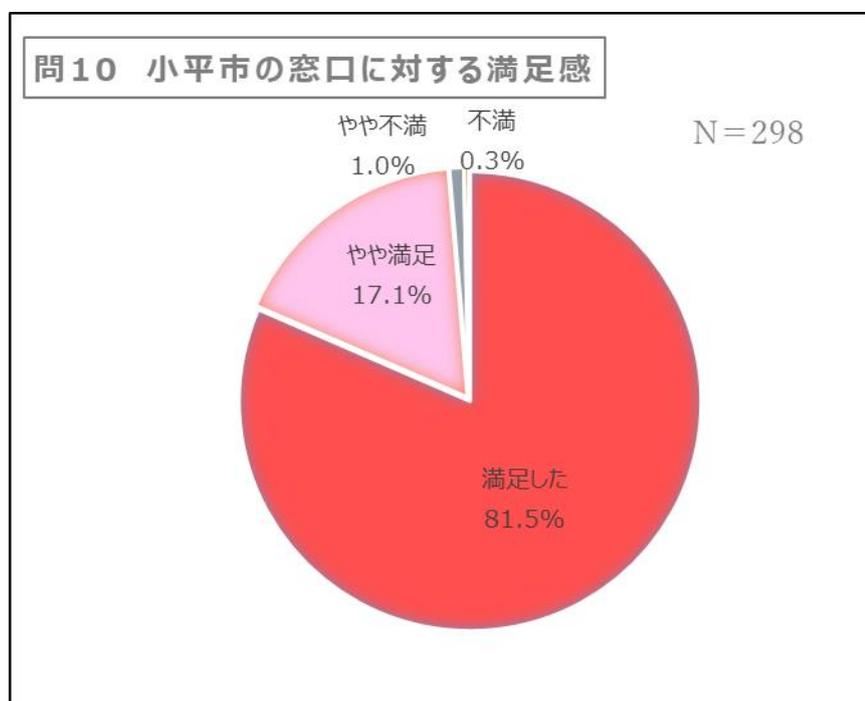
(9) 態度



(10) 説明のわかりやすさ

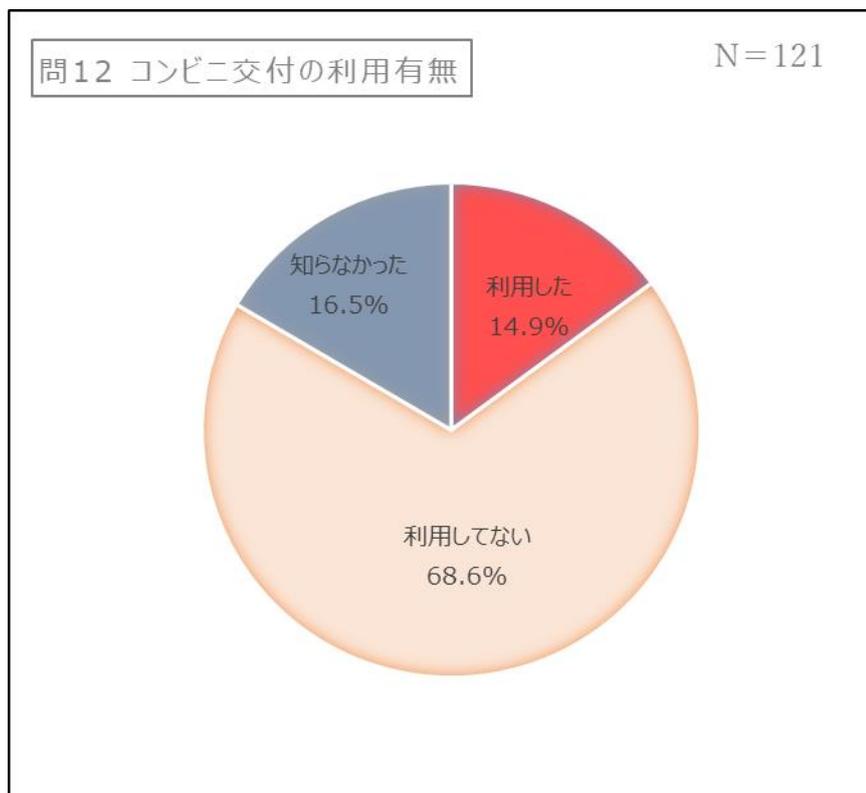


(11) 小平市の窓口に対する満足感

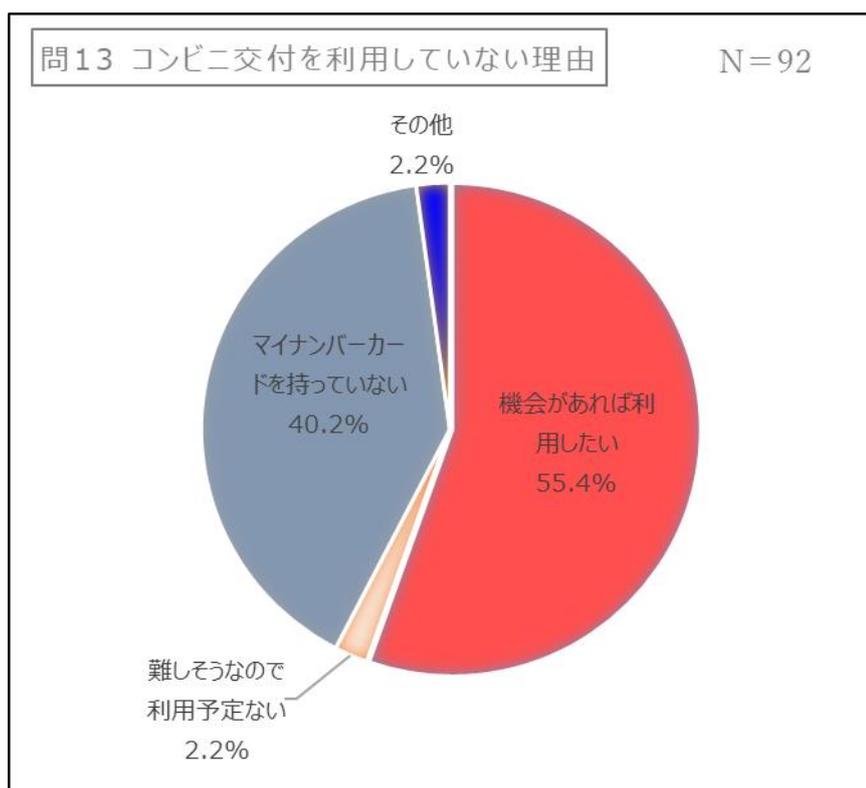


### 3 新規設問

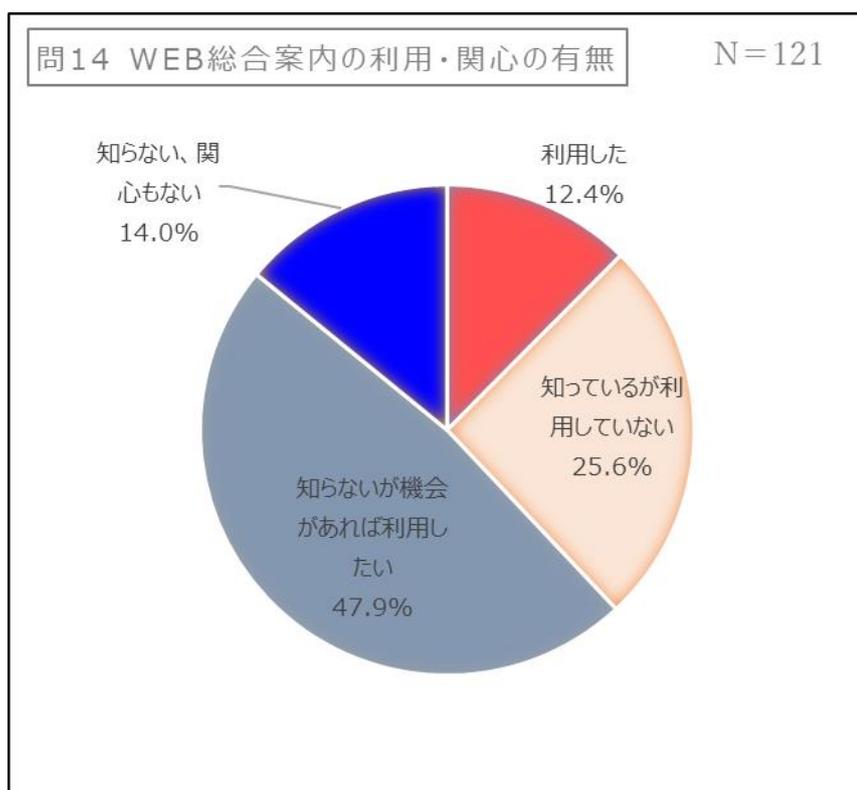
#### (1) コンビニ交付の利用有無



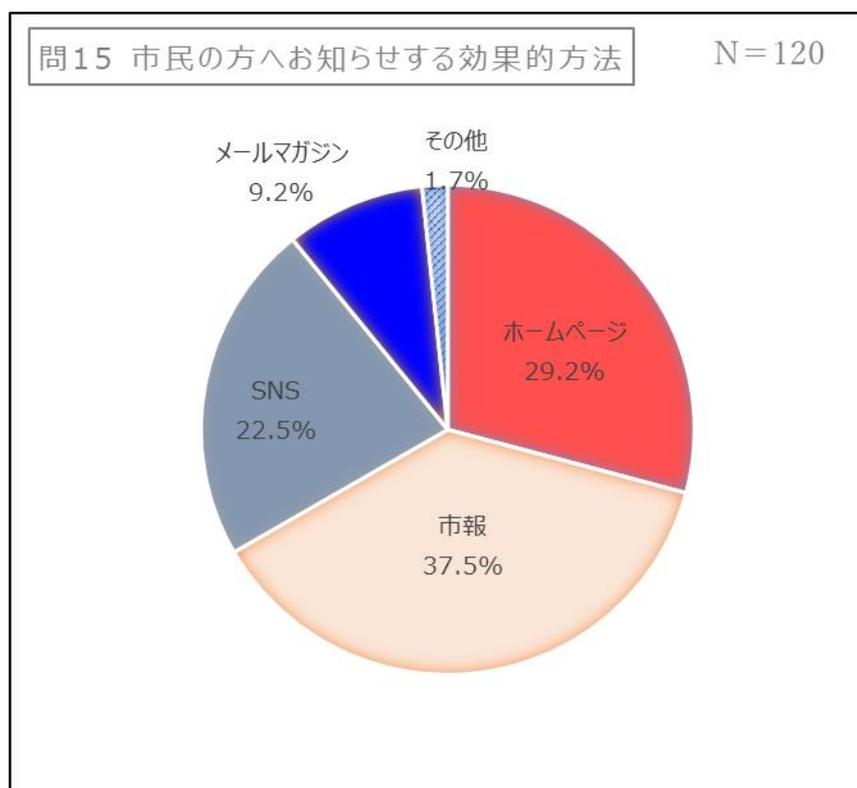
#### (2) コンビニ交付を利用していない理由



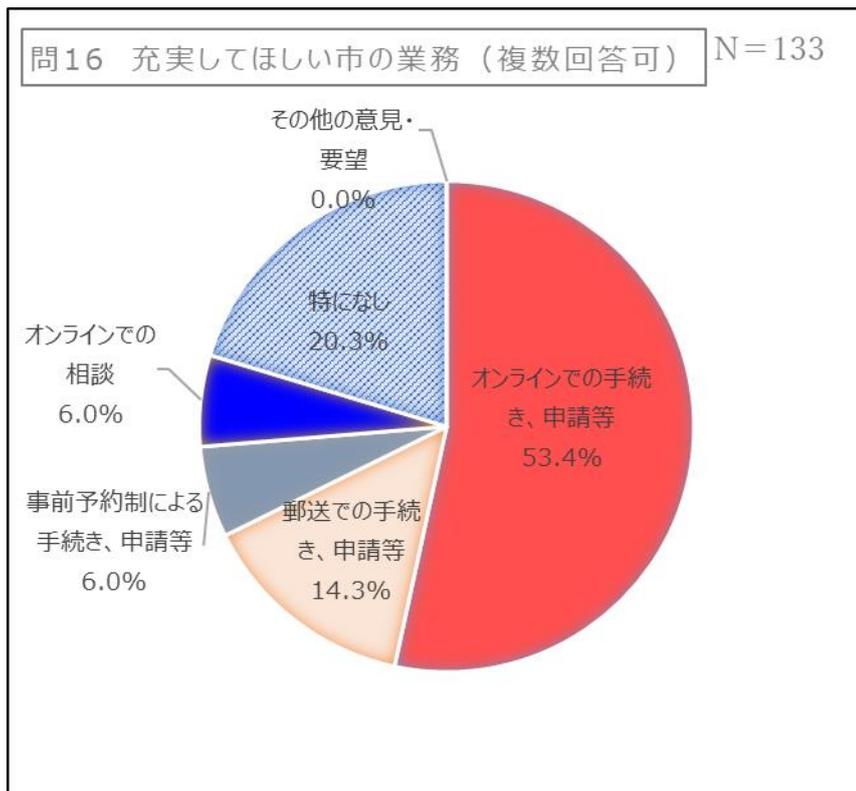
(3) WEB 総合案内の利用・関心の有無



(4) 市民の方へお知らせする効果的方法



(5) 充実してほしい市の業務



#### 4 電子での回答

今回初めて電子（L o G oフォーム）での回答も併せて実施しました。電子での回答は、ご本人の携帯電話にQRコードを読み込んでいただき、入力してもらうこととしました。電子での回答は26件でした。

## 5 自由意見等

### (1) 内容別の集計

今回のアンケートでは自由意見欄に対する書き込みが46件あり、その内訳は次のとおりです。

自由意見の内訳(件数)	46
<sub>  </sub> 接遇に関する意見・要望	6
<sub>    </sub> 好意的意見	6
<sub>    </sub> 不満・要望	0
<sub>  </sub> 業務・事務処理に関する意見・要望	17
<sub>    </sub> 好意的意見	12
<sub>    </sub> 不満・要望	5
<sub>  </sub> 施設・設備等に関する意見・要望	8
<sub>  </sub> 時間延長、土日開庁に関する意見・要望	6
<sub>  </sub> その他の意見・要望	9

具体的には、接遇に関しては「丁寧な対応」、「親切」等の好意的意見をいただき、不満・要望等についての意見はありませんでした。

業務・事務処理に関しては、「丁寧な説明」等の好意的意見をいただいた一方で、「説明が不十分」「待ち時間の短縮」等の意見がありました。

時間延長・土日開庁に関しては、「土曜日に窓口が開いていてよかった」「平日午後5時以降も受付してほしい」等の意見がありました。